



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

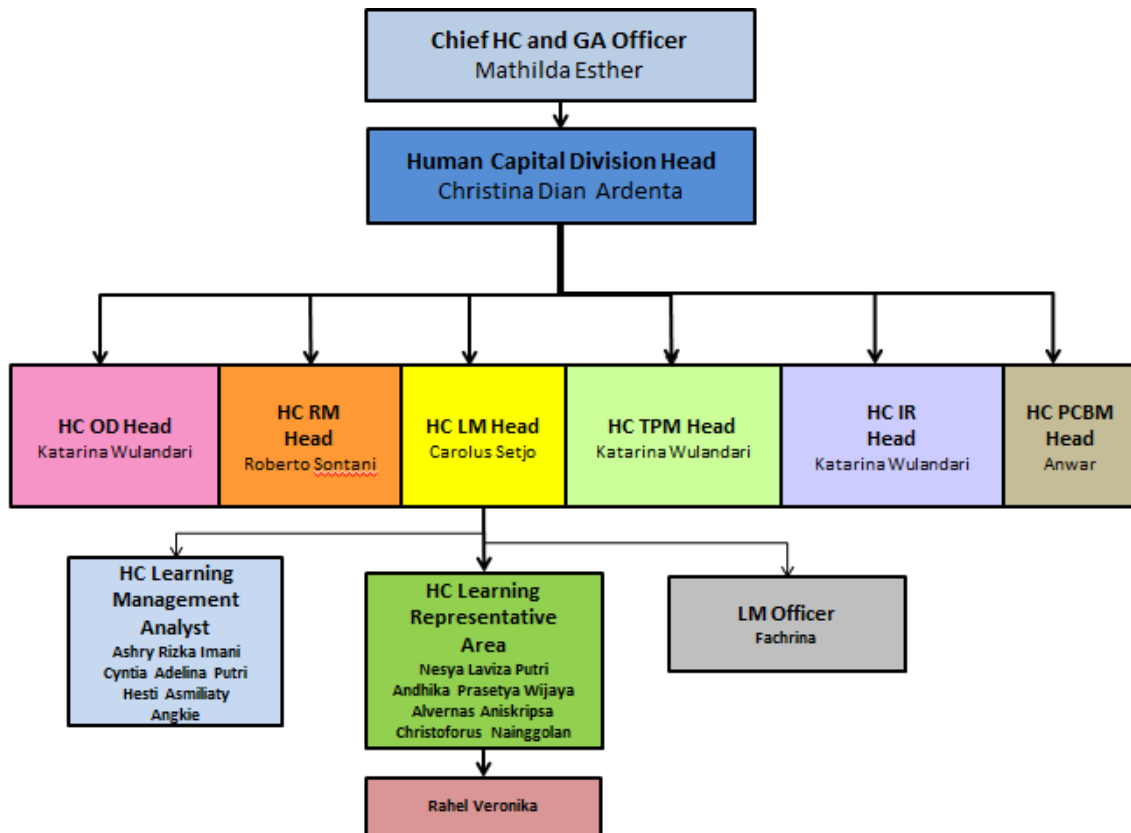
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama melaksanakan praktek kerja magang di Astra Credit Companies, penulis bekerja di divisi *Human Capital*, khususnya dalam *Learning Management Department* yang berkoordinasi secara langsung dengan *Recruitment Management Department*. Setiap harinya penulis membantu *Learning Representative Area* yang berada di *Head Office Astra Credit Companies TB Simatupang*.



Sumber : Data Internal Perusahaan, 2019

Gambar 3.1 Struktur Organisasi *Learning Management*

3.2 Tugas yang Dilakukan

Berikut ini adalah ringkasan tugas yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kerja magang di Astra Credit Companies :

Tabel 3.1 Ringkasan Pekerjaan Selama Kerja Magang

JENIS TUGAS	TUGAS YANG DILAKUKAN	DEPARTEMENT	PIC
Rutin	Merangkum modul belajar SPPI	Learning Management	Christoforus Nainggolan
Non Rutin	Membuat modul <i>basic training</i>	Learning Management	Christoforus Nainggolan
	Melaksanakan <i>basic training</i>		Christoforus Nainggolan
	Membantu pelaksanaan <i>Technical Competency</i> (TECAT)		Christoforus Nainggolan
	Membantu pelaksanaan NEOP		Christoforus Nainggolan
	Membantu pelaksanaan SPPI		Christoforus Nainggolan
	Membuat rekomendasi buku ACC Digilibrary		Andhika Prasetya Wijaya
	Memastikan dan merevisi bank soal		Christoforus Nainggolan
	Membuat Project Improvement ACC Starship		Andhika Prasetya Wijaya
Project	Membuat power point mapping <i>Departement LM</i>	Learning Management	Didit Riyadi
	Mapping <i>jobdesc</i> dan <i>flow</i> proses kerja di semua departement HC		Didit Riyadi

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Merangkum modul belajar SPPI

Penulis membantu untuk membahas modul belajar dan latihan soal untuk ujian SPPI dasar manajerial dan juga SPPI dasar penagihan. Hasil dari pembahasan kemudian dikirimkan kepada peserta ujian minimal 3 hari sebelum pelaksanaan ujian SPPI. Berikut adalah contoh modul belajar dan pembahasan soal atau kisi- kisi yang harus disebarluaskan kepada peserta ujian.



Gambar 3.2 Modul Belajar SPPI

Pembahasan Latihan Soal SPPI Collection versi B	
1. Jawaban : B Menurut OJK, yang disebut dengan perusahaan pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa. Kegiatan usaha perusahaan pembiayaan meliputi : 1. Pembiayaan Investasi 2. Pembiayaan Modal Kerja 3. Pembiayaan Multiguna 4. Kegiatan usaha pembiayaan lain yang disetujui OJK. (slide 4)	5. Jawaban : A Administrasi OJK akan mengupload surat pencatatan kegiatan berbasis <i>live</i> paling lama dalam waktu 30 hari kalender setelah laporan diterima. (slide 12)
2. Jawaban : A Pemerintah tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan diatur dalam : • POJK No. 28/POJK.05/2014 tentang Peraturan Usaha & Kelembagaan Perusahaan Pembiayaan • POJK No. 29/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan • POJK No. 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola yang Baik Bagi Perusahaan Pembiayaan • POJK No. 31/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah (slide 5)	6. Jawaban : A Sewa Pembiayaan (<i>Finance Lease</i>) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang oleh Perusahaan Pembiayaan untuk digunakan debitur selama jangka waktu tertentu, yang mengalihkan secara substantif manfaat dan risiko atas barang yang dibiayai. (slide 14)
3. Jawaban : B Pembiayaan Modal Kerja (<i>Productif < 2 Tahun</i>) Dilakukan dengan cara : 1. Sewa Guna Usaha : <i>Sale and Leaseback</i> 2. <i>Aspek Pinang</i> 3. Fasilitas Modal Kerja (slide 6)	7. Jawaban : A Pinang yang beryang dalam sewa pembiayaan adalah <i>lease</i> , <i>lender</i> , dan <i>debtor</i> . (slide 14)
4. Jawaban : D Kegiatan usaha perusahaan pembiayaan meliputi : 1. Pembiayaan Investasi 2. Pembiayaan Modal Kerja 3. Pembiayaan Multiguna 4. Kegiatan usaha pembiayaan lain yang disetujui OJK. (slide 4)	8. Jawaban : C Jual dan sewa balik (<i>sale and lease back</i>) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penjualan suatu barang oleh debitur kepada Perusahaan Pembiayaan yang di mana dengan adanya pembiayaan kembali barang tersebut kepada debitur yang sama. (slide 14)
	9. Jawaban : D Pembiayaan Proyek adalah pembiayaan yang diberikan dalam rangka pelaksanaan sebuah proyek yang menetapkan pengadaan beberapa jenis barang modal dan/atau jasa yang terkait dengan pelaksanaan pengadaan proyek tersebut. (slide 22)
	10. Jawaban : B Pembiayaan dengan pembayaran secara angsuran adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk pengadaan barang atau jasa yang dibeli oleh debitur dari penyedia barang atau jasa dengan pembayaran secara angsuran. (slide 18)

Gambar 3.3 Pembahasan Soal SPPI

3.3.2 Membuat modul basic *training*



Gambar 3.4 Proses Pembuatan Modul *Training* di PT Astra Sedaya Finance

1. *Training Need Analysis*

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area, user/atasan karyawan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari HC Analyst dan Learning Representatif Area, *Training Need Analysis* dimulai dengan melakukan *interview* atau bertanya langsung kepada user atau atasan yang ada terkait pelaksanaan *training* seperti apa yang diharapkan untuk dilakukan kedepannya. Apakah *training* yang diharapkan itu berupa *softskill* atau *technical skill* yang dibutuhkan untuk pelaksanaan *training* selanjutnya. Pada tahap ini penulis diberikan tugas untuk memperbaharui modul *basic training* untuk *Account Receivable Officer* atau biasa disebut sebagai ARBT yang bentuknya lebih banyak berupa *softskill* yang diharapkan oleh user. Pada tahap ini, penulis diberikan modul ARBT yang lama sebagai panduan untuk dipelajari. Berikut adalah contoh modul yang harus dipelajari oleh penulis :



Gambar 3.5 Modul ARBT

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2019

2. Mapping

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area, Manager/atasan karyawan

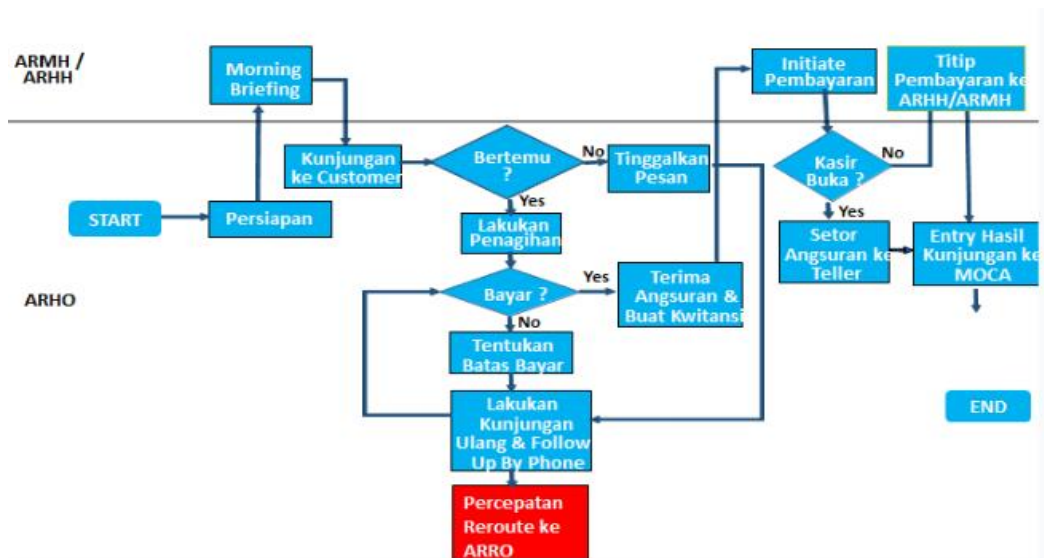
Setelah melakukan *Training Need Analysis* langkah selanjutnya yang bisa dilakukan adalah dengan mapping ke cabang terkait dengan penggalan informasi untuk pembuatan modul baru. Pada tahap ini penulis diberikan kesempatan untuk mapping ke 2 cabang yang ada di Astra Credit Companies yaitu ACC Cabang Tangerang dan juga ACC Cabang C2C. Di sini penulis diminta untuk mencari tahu mengenai struktur organisasi di cabang, peran dan fungsi dari AR Management, Flow Proses dari AR Management, serta KPI dan Target yang harus dicapai di cabang tersebut.



Gambar 3.6 Proses Mapping di ACC Kantor Cabang Tangerang



Gambar 3.7 Proses Mapping di ACC Kantor Cabang C2C



Gambar 3.8 Flow Proses AR Management

3. Matrix Materi

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area, Manager/atasan karyawan

Setelah melakukan mapping ke cabang, yang dilakukan selanjutnya yaitu membandingkan materi modul yang lama dengan materi modul baru yang dibuat ke dalam matrix materi. Di sini penulis dapat memberikan saran terkait dengan materi modul *training*, *learning point* yang diharapkan serta metode penyampaian training yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan dari hasil mapping yang telah dilakukan penulis saat berkunjung ke cabang.

ARBT LAMA				ARBT BARU									
MODUL	DETAIL MODUL ARBT	KETERANGAN	NEOP AR	MODUL	JL. MODUL /	Learning point	TC	Metode	Durasi				
AR Management Basic Knowledge	Balance, Aging, LC, Denda			AR Management Basic Knowledge	NEOP AR, FAQ MOCA								
	Roll Out, Roll Back, Roll Rate, Reroute, Success												
	General ARHO Do's												
Professional ARHO Mindset	Bangga menjadi ARHO	Video AWS, Suc Story ARHO		Professional ARHO Mindset									
	Tukang Tagih vs ARHO												
Strategi Penagihan	ARHO Mindset: Penyelesaian Overdue			Strategi Penagihan									
Strategi Penagihan	Penagihan Efektif	Menyiapkan data customer		Strategi Penagihan	Persiapan	Mengerti dan memahami dokumen yang diperlukan untuk melakukan penagihan	LIT	Workshop oleh AR Support (sistem hingga MOCA)	Pengenalan sistem, buka sistem, mulai dari input hingga print out dokumen.	6 jam			
		pelajari history customer				Memahami sistem dari moca	AKT						
	Penggalian informasi faktual	Strategi penagihan				Melihat daftar kunjungan dari moca							
		Matris komunikasi penyelesaian masalah				Melihat aging mati dan bucket list untuk melihat daftar customer mana yang dapat di kunjungi							
	Problem Solving	Penginformasian payent channel		Pra-kunjungan		Melakukan penginputan di sistem moca							
						Confident							
						Membahas masalah							
		Prepayment				Melakukan prioritas kunjungan							
		Amandemen ganti unit				Kuantitas vs Kualitas							
						Mengetahui pola bayar customer							
		PPHK				Prediksi manual atas customer-customer:	CS1	Lecturing	Bedah kasus untuk mencari prioritas kunjungan	2 jam			
		Rescheduling				1. Potensi roll in 2. Potensi roll back 3. Hidden customer	SWI, TPA						

Gambar 3.9 Matrix Materi ARBT

Mengenal dan Berkomunikasi dengan Customer			
Modul		Learning Point	Metode
Kunjungan	Menyusun rencana kunjungan	Menganalisa pola pembayaran konsumen	Lecture + Role Play
		Memprediksi konsumen yang memiliki potensi :	
		Membuat prioritas kunjungan berdasarkan hasil analisa konsumen (potensi & pola pembayaran)	
	Dasar menghadapi konsumen	Mengenal berbagai macam karakter konsumen	Lecture + Role Play
		Mampu menganalisa berbagai macam karakter konsumen	
		Mengidentifikasi Tipe Kepribadian Customer melalui Body Language	
		Mampu memiliki strategi untuk bertemu dengan konsumen yang berbeda karakternya	
		Mampu mengatasi mental block saat melakukan penagihan	
		Mengidentifikasi tipe-tipe konsumen yang sulit	
	Alur Komunikasi	Mengerti dan memahami alur komunikasi penagihan yang benar	Lecture + Role Play
		Mampu memberikan win-win solution atas setiap permasalahan konsumen	
	Teknik Negosiasi	Mengidentifikasi dan mengenali teknik negosiasi	Lecture + Role Play
		Memahami dan menguasai alur negosiasi	
		Mampu merencanakan sebuah negosiasi	
		Mampu mengatasi hambatan dalam negosiasi	
		Mampu melakukan penagihan yang efektif melalui telepon	
		Memahami dan menguasai alur negosiasi melalui telepon	
	Via Telepon	Mampu mengatasi hambatan dalam negosiasi melalui telepon	
	Kecerdasan Emosional	Mampu memiliki kecerdasan emosional untuk berhadapan dengan berbagai macam tipe konsumen	Lecture
		Mengenal berbagai macam penyebab terpancingnya emosi	
	Customer Relationship	Mampu menjaga hubungan yang baik dengan konsumen	Sharing Pengalaman
		Memiliki empati dengan konsumen	
		Mampu menangani keluhan kesah konsumen serta memberikan solusi	

Gambar 3.10 Matrix Materi Berkomunikasi Dengan Konsumen

Old		New	
Modul	Sub Modul	Sub Modul	Learning Point
Pemahaman dokumen dan kelengkapan penagihan		Pemahaman dokumen dan kelengkapan penagihan	Mengerti dan memahami dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan penagihan
			Mampu merencanakan kunjungan
			Mengetahui alamat sesuai dengan bucket list yang ada
			Mengerti dan memahami cara rescheduling dan perhitungan yang benar
Pemahaman mengenai visit customer		Pemahaman mengenai visit customer	Mampu mengarahkan dan mengedukasi mengenai channel pembayaran
			Mengerti dan memahami mengenai prosedur pick up angsuran
			Mampu membedah kasus customer yang hanya janji bayar
			Mengerti dan memahami prosedur penarikan unit
Pemahaman mengenai hasil laporan ke atasan		Pemahaman mengenai hasil laporan ke atasan	Mengerti dan memahami "SAPU"
			Mampu menjelaskan hasil kunjungan dan penarikan unit ke atasan
			Mengerti dan memahami serta melaksanakan update laporan harian kepada atasan (melalui foto) dan input MOCA
			Memahami sistem dari MOCA
Pemahaman MOCA		Pemahaman MOCA	Mampu melakukan penginputan sistem MOCA
			Mampu melihat aging mati dan bucket list untuk melihat daftar customer mana yang dapat

Gambar 3.11 Membandingkan Materi Modul Lama Vs Baru

4. Validasi ke User

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area, Manager/atasan karyawan

Setelah membuat Matrix Materi, langkah selanjutnya yaitu mulai menyusun dan membuat materi untuk modul baru. Setelah materi modul sudah ada modul tersebut kemudian harus di validasi kembali kepada user apakah modul sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Jika belum sesuai seperti yang diharapkan user terkait akan memberikan masukan dan merevisi kembali modul tersebut. Pada tahap ini, penulis di berikan tugas untuk membuat materi modul baru dan kemudian melakukan validasi kepada user terkait. Setelah melakukan validasi, penulis harus membuat revisi berdasarkan permintaan dari user.

5. Dryrun

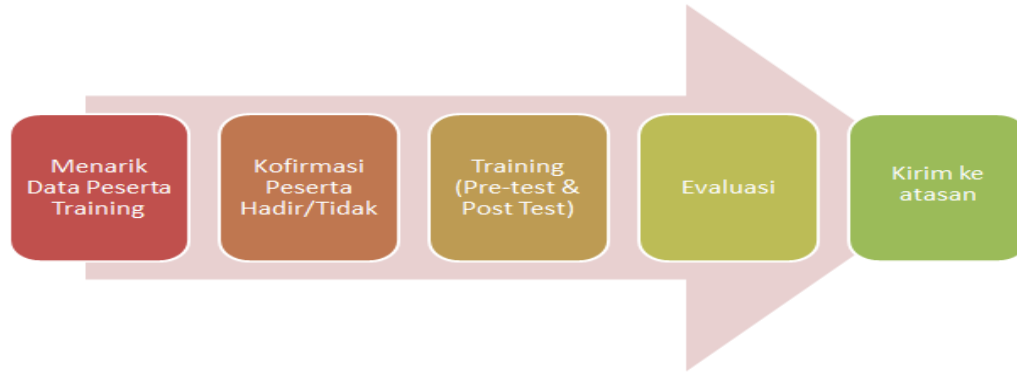
Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area, Manager/atasan karyawan,
Subject Master Expert (SME)

Tahap Terakhir yang harus dilakukan dalam proses pembuatan modul *training* yaitu melakukan *dryrun* untuk menguji apakah modul *training* yang telah dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menambah *skill* maupun *knowledge* dari karyawan. Pada tahap ini akan dilakukan uji coba pelaksanaan *training* dengan modul *training* baru yang dibuat. Disini akan diambil sampel dari beberapa karyawan yang akan mengikuti *dryrun* sesuai dengan *training* yang akan di uji coba. Pada saat *dryrun*, *Subject Master Expert* (SME) yang akan menilai apakah *training* yang dibawakan sudah sesuai apa belum.



Gambar 3.12 Modul ARBT Baru

3.3.3 Melaksanakan *Basic Training*



Gambar 3.13 Proses Pelaksanaan *Basic Training*

1. Menarik Data Peserta *Training*

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area, Learning Management Officer

Pada saat pelaksanaan *basic training*, langkah pertama yang harus dilakukan yaitu menarik data peserta yang belum mengikuti *training*. Setelah data dikumpulkan baru lah dipilih sesuai dengan kebutuhan manpower yang ada apakah sudah harus diikutsertakan ke dalam *training* atau belum perlu ikut dalam *training* di batch saat ini. Hal ini juga dilihat dari produktivitas karyawan yang ada, jika produktivitas sedang menurun maka bisa diikutsertakan ke dalam *training* batch berikutnya.

Person Numb	Employee Name	KET	NAMA TRAININ	Position Name	LOKASI	AREA	Status
15931	SITI MUFLIHA TRIASWATI	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT WIN	BEKASI	DKI II	
16237	ALEXANDER	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BEKASI	DKI II	Sudah Training
16770	BRYAN ALANOS DANIEL	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BEKASI	DKI II	Sudah Training
16943	EDY PRATAMA	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BEKASI	DKI II	
16852	FRANCISCA XAVERIANA DESSYANTI	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BINTARO	DKI I	
11267	RANI NOFITA	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT LEADER	BOGOR	DKI II	Sudah Training
15917	KARTIKA WILDANIA	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT WIN	BOGOR	DKI II	
16757	SUCI RAMADHAN NIAWATI	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BOGOR	DKI II	
16764	EKKY LAZUARDI	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BOGOR	DKI II	
16942	FAHRI ADRIAN	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	BOGOR	DKI II	
16341	WULAN MAULIDTA CH	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBINONG	DKI II	
16377	PRIO ANUGRAH SEPTIAN	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBINONG	DKI II	
16630	RIFA ATUS SOLIHAT	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBINONG	DKI II	
16783	ROBAN SYAMSUL JAMAL	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBUBUR	DKI II	
16785	NOVI PERMATA AYU	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBUBUR	DKI II	
16790	SYAHIDAN SYAFIQ	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBUBUR	DKI II	
16791	SUGENG LESTARI	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBUBUR	DKI II	
16854	NURUL FAJRI GITA SARI PUTRI	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBUBUR	DKI II	
16855	SYIFA MAIZURAH	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIBUBUR	DKI II	
16001	DIMAS WICAKSONO P	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT WIN	CIDENG	DKI I	
10853	DIMAS ANDIKA	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIKARANG	DKI II	
16487	NURUL MUSTHAFA	UNTRAIN	SAL	SALES AGENT FRONTLINER	CIKARANG	DKI II	
Person Numb	Employee Name	KET	NAMA TRAININ	Position Name	CABANG	Location Ari	
16428	BEBY FRESIE AMANDA PURWODONO	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	BALIKPAPAN	KALIMANTAN	
15426	MUHAMMAD RIZKY RESTU PRATAMA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
15690	RAHMAT WIRANDI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED CAR	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16184	FARIEZ AMBIYA AKBARI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16329	AHMAD SYARIFULLAH	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16704	EDY ROSWANDI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16935	RIZKY ADITYA YANWAR	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16628	GUSTI NGURAH AGUNG PRASETYA BILLYANTARA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	DENPASAR	JATIM	
16693	DENNY JULIAN REZANO MALIK	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	GRESIK	JATIM	
16786	RUSTIN EKA SEVITYA YOLANDARI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	GRESIK	JATIM	
16922	SUTRIANTO	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	JAYAPURA	SULAWESI	
16380	BAGUS HANDOYO	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	JEMBER	JATIM	
16845	ANDREKA ANUGRAH ADAM PRATAMA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	KEDIRI	JATIM	
16846	PRIBADI ARGARANI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	KEDIRI	JATIM	
14502	MUSRIADI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED & NONA	MAKASSAR	SULAWESI	
15096	ARIE ANSHARI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	MAKASSAR	SULAWESI	
16020	ENRICKO GUEVARA KAROMOY	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	MAKASSAR	SULAWESI	
16129	ACHMAD RIZALDY	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED & NONA	MAKASSAR	SULAWESI	
09905	INDRA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	MANADO	SULAWESI	
16744	ALFAN ASOT LAMIA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED & NONA	MANADO	SULAWESI	
16458	MUHAMAD MALIKI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED CAR	MATARAM	JATIM	
16589	RONAL PERDIAN	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	MATARAM	JATIM	
13879	MEKA PURNAMA PUTRA SEBAYANG	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	PALANGKARAYA	KALIMANTAN	

Gambar 3.14 Daftar Peserta Berstatus *Untrain*

2. Konfirmasi Kehadiran Peserta

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area

Langkah Selanjutnya yang harus dilakukan yaitu mengkonfirmasi apakah peserta bisa mengikuti *training* atau tidak. Dalam hal ini, atasan terkait akan mengkonfirmasi apakah bawahan nya yang masuk ke dalam list peserta untuk mengikuti *training* boleh diikutsertakan ke dalam *training* atau tidak. Pada tahap ini, penulis diminta untuk menghubungi pejabat cabang terkait dengan pelaksanaan *training*. Pejabat cabang akan memutuskan dan menanyakan apakah peserta yang ada bisa mengikuti *training* atau tidak. Jika peserta tidak bisa ikut ke dalam *training*, maka bisa digantikan slotnya oleh karyawan lain yang masih berstatus *untrain*.

Person Numb	Employee Name	KET	NAMA TRAININ	Position Name	CABANG	Location Are	Konfirmasi Peserta
16428	BEBY FRESIE AMANDA PURWODONO	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	BALIKPAPAN	KALIMANTAN	
15426	MUHAMMAD RIZKY RESTU PRATAMA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
15690	RAHMAT WIRANDI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED CAR	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16184	FARIEZ AMBIYA AKBARI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16329	AHMAD SYARIFULLAH	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16704	EDY ROSWANDI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16935	RIZKY ADITYA YANWAR	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	BANJARMASIN	KALIMANTAN	
16628	GUSTI NGURAH AGUNG PRASETYA BILLYANTARA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	DENPASAR	JATIM	
16693	DENNY JULIAN REZANO MALIK	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	GRESIK	JATIM	
16786	RUSTIN EKA SEVTYA YOLANDARI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	GRESIK	JATIM	
16922	SUTRIANTO	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	JAYAPURA	SULAWESI	
15402	RISA PRASETYO				JEMBER	JATIM	
16380	BAGUS HANDOYO	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	JEMBER	JATIM	
16845	ANDREKA ANUGRAH ADAM PRATAMA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	KEDIRI	JATIM	
16846	PRIBADI ARGARANI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA DIRECT	KEDIRI	JATIM	
14502	MUSRIADI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED & NONA	MAKASSAR	SULAWESI	
15096	ARIE ANSHARI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	MAKASSAR	SULAWESI	
16020	ENRICKO GUEVARA KARAMOY	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	MAKASSAR	SULAWESI	
16129	ACHMAD RIZALDY	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED & NONA	MAKASSAR	SULAWESI	
09905	INDRA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA MIX	MANADO	SULAWESI	
16744	ALFAN ASOT LAMIA	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED & NONA	MANADO	SULAWESI	
16458	MUHAMAD MALIKI	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - USED CAR	MATARAM	JATIM	
16589	RONAL PERDIAN	UNTRAIN	SBT - SO	SALES OFFICER - ASTRA INDIRECT	MATARAM	JATIM	

Gambar 3.15 Konfirmasi Peserta Berstatus *Untrain*

3. Pelaksanaan *Training*

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area

Setelah semua list peserta *training* sudah ada, langkah selanjutnya yaitu melaksanakan *training* tersebut. Yang harus disiapkan pada saat pelaksanaan *training* yaitu materi untuk opening, materi *training*, alat dan perlengkapan yang dibutuhkan, serta evaluasi program dan juga link untuk ujian *pre-test* maupun *post-test*. Namun dalam pelaksanaan *training*, tidak semua training memiliki *pre-test* dan *post-test*. Selama melaksanakan praktek kerja magang, penulis diberikan kesempatan untuk mengikuti 3 jenis *training* yaitu *sales basic training* dan *service basic training*, dan *SAVE Basic training*. Pada tahap ini penulis diminta untuk mengadakan *training* untuk mulai dari tahap mencari pengajar, membuat *rundown training*, mempersiapkan semua peralatan yang dibutuhkan dan melaksanakan kegiatan *training* tersebut dengan baik dan sesuai.

RUNDOWN TRAINING SAVE 11-12 OKT 2019				
Tanggal	Materi	Durasi	Waktu	Pengajar/PIC
11-Okt-2019	Opening	30 Menit	08.00-08.30	HC-LM
	Refreshment Multiguna	1,5 Jam	08.30-10.00	Victor - PE Head Bogor
	Anti Fraud Management System	1,5 Jam	10.00-11.30	Tim FRM
	Istirahat			
	Selling Skill	2 Jam	13.00-15.00	Victor Indrawan
	Role Play Selling Skill	1 Jam	15.00-16.00	Victor Indrawan
	Perhitungan Kredit	1,5 Jam	16.00-17.30	Victor Indrawan
	Closing			
12-Okt-2019	Opening	30 Menit	08.00-08.30	HC-LM
	Regulasi Pembiayaan & Analisa Kredit	2 Jam	08.30-10.30	Neni Sri Wahyuni - OH C2C
	Validasi Data dan Verifikasi Dokumen	1 Jam	10.30-11.30	Neni Sri Wahyuni - OH C2C
	Istirahat			
	Ujian	1 Jam	13.00-13.30	HC-LM
	Closing			

Gambar 3.16 Rundown Training SAVE



Gambar 3.17 Pelaksanaan *Sales Basic Training*



Gambar 3.18 Pelaksanaan *SAVE Basic Training*



Gambar 3.19 Penulis dengan Peserta *SAVE Basic Training*

4. Evaluasi *Training*

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area

Setelah *training* selesai dilakukan untuk membuat peserta merasa *training* ini penting dan berharga bagi dirinya, maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa jauh peserta terlibat dalam pelatihan, seberapa aktif mereka, dan bagaimana peserta bereaksi terhadap materi-materi yang diberikan. Berikut adalah contoh evaluasi program yang dilakukan Astra Credit Companies :


1. Batch

2. Nama Trainer

3. Sesi

4. Penampilan dan gaya Trainer selama membawain training bisa bikin saya tertarik sekaligus makin antusias untuk ngikutin trainingnya 

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeettttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

5. Pas dengerin Trainer ngomong, gampang banget buat saya ngerti apa yang dimaksud sama dia karena kata-kata dia gampang dimengerti 

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeettttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

6. Materi yang dibawakan trainer relevan dengan pekerjaan sehari-hari saya 

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeettttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

7. Trainer emang paling bisa nyampai-in materi yang jelas dan berurutan, jadi bikin saya bisa ngerti banyak.

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

8. Trainer punya metode belajar yang bisa bikin kelas lebih hidup dan menyenangkan

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

9. Desain presentasi trainer tampilannya menarik

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

10. Trainer bisa ngatur waktu training agar tepat waktu dan ga ngaret

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

11. Trainer selalu bisa jawab dan ngejelasin kalau saya atau rekan saya bertanya

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

12. Ketika Trainer memberikan contoh, saya merasa contoh-contoh yang diberikan sangat praktis dan konkret banget sama kejadian di kantor

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

13. Trainer responsif terhadap pertanyaan yang diberikan oleh peserta

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

14. Diskusi sama trainer menyenangkan dan menambah pengetahuan


- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gak setuju banget | <input type="radio"/> Setuju-setuju aja |
| <input type="radio"/> Gak gitu setuju | <input type="radio"/> Setuju bangeeetttt |
| <input type="radio"/> Cukup laah | |

Gambar 3.20 Evaluasi *Training Level 1*

5. Kirim ke atasan

Roles : HC Analyst, Learning Representatif Area

Tahap terakhir dalam pelaksanaan *basic training* di Astra Credit Companies yaitu mengirimkan hasil *pre-test* maupun *post-test* dari *training* ke atasan yang bersangkutan. Berikut adalah contoh soal *pre-test* dan juga *post-test* pada saat *training* :



Pre Test Sales MGU

* 5. Agent eksternal memberikan sebuah aplikasi, maka perhitungan rate yang diberikan adalah produk...

☐ Front

☐ Priority

☐ Flexi

☐ WIN

* 6. Berikut adalah definisi ACC Win yang paling tepat adalah...

☐ Pembiayaan Multiguna yang diberikan khusus kepada konsumen walk in atau referal dari CSO dan teller.

☐ Pembiayaan Multiguna yang diberikan khusus kepada konsumen baru atau referal dari agent eksternal

☐ Pembiayaan Multiguna yang diberikan khusus kepada konsumen yang sudah pernah menjadi pelanggan ACC

☐ Pembiayaan Multiguna yang diberikan khusus kepada konsumen RO/AO retail ACC yang memenuhi kriteria "pre-approved" tanpa melalui survey lapangan dan analisa kapasitas

Gambar 3.21 Pre-test Training

3.3.4 Membantu pelaksanaan *Technical Competency* (TECAT)

TECAT adalah singkatan dari *technical competency* yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat gap antara kamus kompetensi *human capital* dan dibandingkan dengan yang terjadi di lapangan. Pelaksanaan TECAT dimulai dengan membuat soal yang kemudian disebarkan kepada karyawan yang ada di cabang untuk mengukur kemampuan teknis mereka. Pada tahap ini, penulis diminta untuk melakukan *coding competency* 1,2,3, dan 4 terhadap soal yang ada dan disesuaikan dengan kamus kompetensi *human capital*.

TECHNICAL COMPETENCIES FOR BRANCH								
NO	DIMENSI	BATASAN	GRADASI					
			1	2	3	4	5	
			know basic knowledge	apply basic knowledge	know and apply advanced knowledge	analyse system & concept	modify system & concept	
1	DOKUMENTASI (DOC)	Kemampuan untuk melakukan dokumen processing mulai dari entry, verifikasi, print, distribusi dokumen, maintain file dan membuat report	Mengetahui proses administrasi dokumen dan dokumen-dokumen yang harus diterima ACC	Mampu melakukan penginputan data dari dokumen yang diterima dan menyimpan, verifikasi dan distribusi dokumen tersebut	Mampu melakukan filling management berdasarkan prosedur baku yang dipersyaratkan	Mampu membuat pengelompokan dokumen dan membuat laporan pekerjaan dengan inisiatif sendiri, untuk lebih mempermudah pekerjaannya	Mampu melakukan perbaikan dalam proses dokumentasi, serta mampu membuat aturan/prosedur manualnya atau kebijakannya	
	DOCUMENT PROCESSING (DPR)	Kemampuan untuk melakukan dokumen processing mulai dari entry, verifikasi, print, distribusi dokumen, maintain file dan membuat report	Mengetahui dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kredit	Mampu melakukan document processing mulai dari menerima, verifikasi, penginputan, dan distribusi dokumen sesuai dengan prosedur kredit yang berlaku	Mampu membuat rekap laporan sederhana dan melakukan filling sesuai dengan prosedur baku yang dipersyaratkan	Mampu membuat pengelompokan dokumen dan membuat laporan pekerjaan dengan inisiatif sendiri, untuk lebih mempermudah pekerjaannya	Mampu melakukan perbaikan dalam proses dokumentasi, serta mampu membuat aturan/prosedur manualnya atau kebijakannya	
			Key Indicator: Mampu menjelaskan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kredit	Key Indicator: Dokumen kredit diproses (diterima, diverifikasi, diinput, dan didistribusikan) sesuai dengan prosedur kredit yang berlaku	Key Indicator: Dokumen yang masuk di rekap dan dikelompokkan sesuai dengan prosedur baku yang dipersyaratkan			
2	EXCEL TERAPAN (ET)	Kemampuan untuk menggunakan seluruh aplikasi excel terapan	Mampu membuat dokumen pengolahan kata dan excel dengan format biasa dan sederhana	Mampu menggunakan fungsi-fungsi atau perintah dalam perhitungan	Mampu menghubungkan beberapa dokumen spreadsheet dengan rumus excel & mampu membuat pengolahan database	Mampu menggabungkan data dari berbagai sumber dan menampilkan dalam bentuk dashboard yang dapat dianalisa	Mampu mengembangkan program atau sistem pengolahan database dengan aplikasi database yang tersedia	
			Key Indicator: 1. Pengolahan dokumen dilakukan menggunakan Excel	Key Indicator: 1. Pengolahan data dilakukan dengan rumus Excel sederhana	Key Indicator: 1. Pengolahan beberapa dokumen spreadsheet dilakukan dengan rumus Excel			
3	TEKNIK APPRAISAL KENDARAAN (TAK)	Kemampuan untuk memberikan penilaian terhadap kondisi kendaraan secara obyektif	Memiliki pengetahuan dasar-dasar produk otomotif (misal engine, roda, no rangka, mesin, part kendaraan dll) dan teknik & prosedur takasinya	Mampu menilai kondisi kendaraan baik body maupun engine, sehingga diketahui kerusakan/kelebihan kondisi kendaraan tersebut secara jujur	Mampu melakukan perkiraan perbaikan dan biaya rekondisi secara kasar	Mampu menilai kondisi kendaraan sehingga dapat membuat perkiraan perbaikan dan biaya rekondisi dengan market price	Membuat system dan prosedur yang perlu diperbaiki untuk teknik appraisal sehingga bisa membuat perkiraan biaya rekondisi yang efektif	

FUNGSI	DOMAIN	KOMPETENSI	ITEM SOAL	A	B	C	D	KUNCI JAWABAN
Sales	Kelayakan kredit	CREDIT (CRD)	Seorang branch manager PT XX melakukan pengajuan kredit mobil di ACC. Namun kondisi rumahnya masih berupa kontrak di apartment. Beliau memiliki gaji sebesar 30 juta sebulan. Pilihlah jawaban yang paling tepat	Pasti reject	Pasti approve	Melihat penjamin dan menelisi lebih dalam ke kapasitas customer	Menolak untuk memproses aplikasi	C
Sales	Kelayakan kredit	CREDIT (CRD)	Berapa usia maximum yang di approve ACC pada customer saat melakukan pengajuan kredit mobil?	65 tahun (sudah termasuk sampai credit term habis)	60 tahun (sudah termasuk sampai credit term habis)	65 tahun	60 tahun	A
Sales	Segmentasi customer	SEGMENTASI CUSTOMER (SCS)	Berikut adalah pertanyaan yang dapat menggambarkan gaya hidup dan ekonomi calon customer	Menanyakan kondisi badan customer	Menanyakan latar pendidikan customer	Menanyakan latar belakang keluarga	Menanyakan berapa saving dalam 1 bulan	D
Sales	Segmentasi customer	CREDIT (CRD)	Dik : Customer a/n Bapak Susanto seorang karyawan di PT. XYZ, memiliki 2 orang anak dan sebuah usaha sembako di rumahnya. Dari informasi diatas, apa yang harus dilakukan agar dapat memenuhi kelayakan kredit seorang customer?	Pra-analys	Survey kantor saja	Survey semua alamat	a dan c benar	D
Sales	Segmentasi customer	CREDIT (CRD)	Dik : Calon customer bernama Ibu Afifah adalah seorang guru tetap di SMA Negeri Al-Fatih dengan penghasilan tetap perbulan sebanyak 7jt, rumah pribadi, dan memiliki 1 tanggungan. Dilihat dari segi manakah kelayakan kredit dan prediksi pembayaran cust tersebut?	Seorang PNS	Rumah Pribadi	Seorang Wanita	a dan b benar	D

Gambar 3.24 Technical Competency

3.3.5 Membantu pelaksanaan NEOP

New Employee Orientation Program atau NEOP adalah program orientasi bagi karyawan cabang dengan masa kerja kurang dari 1 tahun. Disini karyawan diharuskan mengikuti sertifikasi NEOP dengan batas nilai minimal 70. Penulis dalam tahap ini diminta untuk membuat soal NEOP untuk fungsi *Account Receivable*, *Sales*, *Service*, dan juga *Underwriting*.



Gambar 3.25 NEOP 2019

Fungsi	Topik	Nomor	Soal	Pilihan Jawaban				Kunci Jawaban
				a	b	c	d	
AR	Dasar-dasar AR Management	1	Bagaimana peran fungsi AR dalam menghasilkan profit bagi ACC?	Mengurangi resiko dan mencegah kerugian seminimal mungkin	Mengurangi Resiko dan mencegah kerugian terjadi	Mengurangi resiko dan menambah profit ACC	Mengurangi resiko dan mencegah terjadinya defisit kas	B
AR	Dasar-dasar AR	2	Yang bukan merupakan mindset yang harus dimiliki oleh ARHO yaitu	Penagihan yang efektif	Komunikasi yang tepat	Problem Solving	Pelayanan yang cepat	D
AR	Dasar-dasar AR Management	3	Pengertian dari CBO yang tepat adalah	Daftar detail Customer yang menjadi rencana ARHO pada hari tersebut berdasarkan segmentasi Customer	Daftar detail Customer yang tidak terselesaikan ARHO pada hari tersebut berdasarkan segmentasi Customer	Daftar detail Customer yang belum terselesaikan ARHO pada hari tersebut berdasarkan segmentasi Customer	Daftar detail Customer yang menjadi prioritas penyelesaian ARHO pada hari tersebut berdasarkan segmentasi Customer	D
AR	Dasar-dasar AR Management	4	Berapa jumlah account yang bisa adjust pada akun CBO oleh ARHH?	17	12	15	20	C
AR	Dasar-dasar AR Management	5	Pengertian dari Reroute yang tepat adalah...	Perpindahan penanganan customer menunggak ke bucket berikutnya karena penanganan di bucket sebelumnya dianggap tidak akan berhasil meskipun waktu penanganan nya berhasil	Perpindahan penanganan customer menunggak ke bucket berikutnya karena waktu penanganan di bucket sebelumnya sudah berakhir dan tidak berhasil	Perpindahan penanganan customer menunggak ke bucket sebelumnya karena pembayaran yang dilakukan customer tidak secara keseluruhan tunggakan angsuran	Perpindahan penanganan customer menunggak ke bucket sebelumnya karena pembayaran yang dilakukan customer tidak secara	A

Gambar 3.26 Soal NEOP AR 2019

Fungsi	Topik	Nomor	Soal	Pilihan Jawaban				Kunci Jawaban
				a	b	c	d	
Sales	Produk Knowledge	1	Terdapat berapa banyak jumlah bisnis di ACC?	4	6	5	7	B
Sales	Produk Knowledge	2	Pengertian PJF KI yang tepat adalah ...	Pembiayaan kendaraan, dimana unit mobil yang digunakan untuk keperluan usaha, contoh: beli kijang untuk dijadikan mobil rental	Pembiayaan kendaraan, dimana unit mobil yang digunakan untuk keperluan usaha dan bisa menambah profit	Pembiayaan kendaraan, yang termasuk kategori pembiayaan baloon payment	Pembiayaan kendaraan, dimana unit mobil digunakan konsumen (next process) untuk keperluan pribadi	C
Sales	Produk Knowledge	3	Berikut yang tidak termasuk dalam dokumen mandatory untuk data koperasi/karyawan adalah ...	FC Akte pendirian usaha/ Perusahaan	FC KTP Direktur	FC KTP Ketua	FC NPWP	B

Gambar 3.27 Soal NEOP Sales 2019

Fungsi	Topik	Nomor	Soal	Pilihan Jawaban				Kunci Jawaban
				a	b	c	d	
Service	Teller Work Flow	1	Dalam Teller work flow tahap ke 5 apa yang harus dilakukan oleh teller?	Cek data customer	Cetak Kuitansi	Cek angsuran	Informasi Jumlah Nominal yang harus dibayar	B
Service	Teller Work Flow	2	Apa yang harus dilakukan teller ketika penyetor hanya dititipi untuk membayar angsuran oleh ybs?	Tanyakan hubungan nya dengan ybs	Menerima Angsuran	Cek angsuran	Cek data customer	A
Service	Teller Work Flow	3	Pada saat customer tidak membawa data, to	F9	F6	F5	F10	C
Service	Teller Work Flow	4	Pada saat melakukan validasi di sistem AOL dengan menu F10, tampilan apa yang tidak akan muncul?	Jenis Kendaraan	No Perjanjian	No Polisi kendaraan	Diskon angsuran	D

Gambar 3.28 Soal NEOP Service 2019

Fungsi	Topik	Nomor	Soal	Pilihan Jawaban				Kunci Jawaban
				a	b	c	d	
Underwriting	Parameter Survey	1	Berikut ini yang bukan merupakan prinsip dari survey adalah..	Mendapatkan kesempatan untuk mengenal character (sikap) pada saat melakukan personal interview dari calon konsumen	Mendapatkan data / informasi yang selengkap mungkin mengenai personal background	Mendapatkan kesempatan untuk mengetahui capacity yang dimiliki oleh konsumen	Mendapatkan data / informasi selengkap mungkin mengenai credit background	C
Underwriting	Parameter Survey	2	Pada tahap pencocokan kebenaran isi aplikasi dilakukan untuk...	Mengecek dokumen yang kurang lengkap	Memperiapkan pertanyaan	Meninjau kebutuhan informasi akan aspek SC	Pengecekan perhitungan yang belum sesuai dengan kondisi credit term yang ada	D
Underwriting	Parameter Survey	3	Sumber informasi untuk survey bisa diperoleh dari..	Collection	Pihak ketiga	Database	Historical sebelumnya	B
Underwriting	Parameter Survey	4	Berikut ini yang merupakan negative info adalah.	Alamat tidak ditemukan	Alamat ditemukan	Alamat tidak jelas	Alamat berbeda	A

Gambar 3.29 Soal NEOP Underwriting 2019

3.3.6 Membantu pelaksanaan SPPI

SPPI atau Sertifikasi Profesi Pembiayaan Indonesia merupakan upaya untuk memberikan pengakuan atas kompetensi yang dimiliki seseorang sesuai dengan standar kompetensi kerja yang dipersyaratkan dan diakui di dalam industri pembiayaan. Melalui program ini, diharapkan karyawan yang berada di perusahaan pembiayaan di Indonesia dapat meningkatkan kualitas, daya saing, kompetensi dan pemahaman yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan atau profesional dari negara lain. Syarat kelulusan dalam Ujian SPPI ini adalah dengan memperoleh nilai minimal 60.



Gambar 3.30 Sertifikasi Profesi Pembiayaan Indonesia (SPPI)

Pada tahap ini penulis diminta untuk melakukan beberapa hal yaitu :

1. Menarik data peserta ujian SPPI dan menganalisis data

Pertama kali yang harus dilakukan adalah menarik data peserta ujian dan menganalisis dengan menggunakan bantuan *microsoft excell*, sehingga akan terlihat berapa berapa banyak orang yang belum mengikuti ujian atau tidak lulus pada ujian yang lalu. Setelah data didapatkan maka penulis bisa mendaftarkan nama peserta tersebut.

Ases	Joining	Date of Birth	Full Name	Online		Manual		Jenis Kel	Status Karyawan	Jenis Ks	Tax 5	Religion	Education	Address	Actual Term	Last STD Price	
				Lulus / Tidak	Angka 1	Lulus / Tidak	Angka 2										
15-07-97	09-06-70	ZAKARIA	ZAKARIA	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Associate Degree (OS)	JL LEGOSO NAWA NO.69		
01-08-90	05-01-80	YAN HENDRA SAUT SIMANUNTAK	YAN HENDRA SAUT SIMANUNTAK	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K2	Protestant	Bachelor Degree (S1)	JL. MANGGA ULUNG TOMUAN C. SIABAL-ABAL		
15-01-14	20-09-80	ZAKARIA	ZAKARIA	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K2	Islam	Bachelor Degree (S1)	JL. VETERAN GG. LAMAH NO.2A		
15-03-14	07-12-82	SYAIFUL	SYAIFUL	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	TK	Islam	Elementary School (SMI)	JL. DR. SUTOWO GG. 4A		
15-08-14	20-09-82	SUGIANTO	SUGIANTO	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Elementary School (SMI) DUSUN PASIRUATI KEL. CIKAUIM TIMUR KEC. CIKAUIM			
01-12-14	19-06-88	AMHAD MIFTAKHIDIN	AMHAD MIFTAKHIDIN	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Associate Degree (OS)	JL SETIA BAKTI GG. NO.8		
01-03-15	18-07-87	YATULUS HALAWA	YATULUS HALAWA	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Islam	Protestant Bachelor Degree (S1)	GG BUNTU DUSUN IV		
01-09-15	08-12-80	HAIRUL ANWAR	HAIRUL ANWAR	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Elementary School (SMI) JL. DWINDORA II NO.2508			
15-01-16	08-08-86	HAERONI	HAERONI	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Islam	Elementary School (SMI) KP. PASIR GADUNG			
01-10-16	01-01-88	HAERONI	HAERONI	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Islam	Elementary School (SMI) DUSUN RAKING			
01-07-17	02-07-92	SUPRIADI	SUPRIADI	Lulus	1	Lulus	1	2	Male	Karyawan kontrak -2	Local	TK	Islam	Bachelor Degree (S1)	JL. MAHONI GG. MAHORI III NO.17 RT002 RW004 TANGKARANG UTAR		
01-05-89	12-12-88	HALINA RISTIANI	HALINA RISTIANI	Lulus	1	Nilai	0	1	Female	Karyawan Tetap	Local	TK	Islam	Elementary School (SMI) J. RM. kahfi, Gg. Sawo no. 38 Ciganjur			
01-06-90	14-05-87	SARIMAT	SARIMAT	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K2	Islam	Elementary School (SMI) KP. JAMPANG, GG. BATURACHMAN NO. 6			
01-12-91	10-11-70	ARIF BUDI SANTOSO	ARIF BUDI SANTOSO	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K2	Islam	Elementary School (SMI) J. Rongji I/1 No. 35 A Perummas 1 Cibadarek			
07-04-92	10-08-70	AGUS SETIAWAN	AGUS SETIAWAN	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K3	Islam	Elementary School (SMI) J. WAKAKAS V GG.7 NO.116			
01-04-95	21-08-73	BAIONGGA SIALLAGAN	BAIONGGA SIALLAGAN	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K2	Catholicism	Elementary School (SMI) Perum Pesona Laguna			
01-09-90	10-11-78	EMILYUS	EMILYUS	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K3	Islam	Elementary School (SMI) JL. LINGGUANG 2 NO.12			
01-08-12	08-12-79	FAJAR LUHAI	FAJAR LUHAI	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Bachelor Degree (S1)	JALAN MERANGIN		
15-01-13	05-08-80	ARIES MURNANDAR	ARIES MURNANDAR	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Associate Degree (OS)	JL. GN. PANRANGNO D.1 NO.31 KEL. LARANGAN		
15-01-13	24-04-87	AMIR ROMHAD	AMIR ROMHAD	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Islam	Bachelor Degree (S1)	SARI GAJUH		
15-06-14	18-03-88	MOH ISRA	MOH ISRA	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	TK	Islam	Bachelor Degree (S1)	JL. KELAPA NO.04 KEL. DONDO BARAT		
01-08-14	09-11-85	JUSTINUS FANDIANGAN	JUSTINUS FANDIANGAN	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Catholicism	Bachelor Degree (S1)	PETAK KEL. PALUP		
01-09-14	27-06-89	MUHAMMAD AWAR	MUHAMMAD AWAR	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Islam	Bachelor Degree (S1)	RANTAU KESIHANG		
01-09-14	02-01-87	HAFID WICAKSONO	HAFID WICAKSONO	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K2	Islam	Elementary School (SMI) J. durian perum gitya bakin perma blok 110			
15-09-14	19-08-85	RAMHAT SYAHPUTRA	RAMHAT SYAHPUTRA	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Bachelor Degree (S1)	J. melur perum. melur perma blok 1_32		
15-09-14	04-06-89	ANDRIO SAPUTRA	ANDRIO SAPUTRA	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	TK	Islam	Bachelor Degree (S1)	J. KELUBINGGGAN ANSOUR 3 NO.61		
01-04-15	10-07-87	AMHAD RIZALI NOOR	AMHAD RIZALI NOOR	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Bachelor Degree (S1)	JL. BALU NO.35		
15-01-15	04-04-89	MUHAMMAD NANDIR	MUHAMMAD NANDIR	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Bachelor Degree (S1)	JL. SAPAN/VOHAP BTH BARU BLOK A NO.23		
15-01-15	13-09-92	SUNARSONI IBRAHIM	SUNARSONI IBRAHIM	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	TK	Islam	Bachelor Degree (S1)	DESA TALANGNO		
15-04-15	18-05-92	KUSPRIONO	KUSPRIONO	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K0	Islam	Bachelor Degree (S1)	LINGKUNGAN TELADAN		
15-04-15	05-07-92	FANFA FERDIAN	FANFA FERDIAN	Lulus	1	Nilai	0	1	Male	Karyawan Tetap	Local	K1	Islam	Elementary School (SMI) KP. SIMPANG			

Gambar 3.31 Daftar Peserta yang belum SPPI

2. Mendaftarkan peserta SPPI

Person Number	Employee Name	Location Name/Job Name	tgl lahir	tempat la	pdik	alamat	no ktp	email	NJO TLP	
13333	BAMBANG ALIANGSAH	TASIKMALAY AR REPOSSESSION OFFICER	18-Jan-1994	GARUT	SMA	KP RANICASALAK KABU	3209101801840004	bambang.aliangsa@acc.co.id	08219635018	sdh terdaftar
15849	GIANGCAHYANA	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	15-Jun-1995	TASIKM	SMA	KP DEPOK TASIKMALA	3278101506350002	giangcahyana@acc.co.id	08532036136	sdh terdaftar
15503	HILMI FAUZI	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	11-Jun-1991	TASIKM	S1	SUKAMAJU TASIKMALA	3278101506350004	hilmi.fauzi@acc.co.id	08154933220	sdh terdaftar
15893	ADJISVARA	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	4-Feb-1996	TASIKM	SMA	KP JAMAMIS KABUPATEN	3206350402960002	adjisvara@acc.co.id	08212735734	sdh terdaftar
15895	RIAN SEPTIADI	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	1-Sep-1992	BANJAW	SMA	DUSUN KULON KABUPA	3278020109230002	rian.septiadi@acc.co.id	08221656894	sdh terdaftar
15884	DANI NURDIANSYAH	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	18-Mar-1995	TASIKM	SMA	CIKURUBUK TASIKMALA	327802012870009	dani.nurdiansyah@acc.co.id	08532160877	sdh terdaftar
15851	TONI HERIAMBANG	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	20-May-1991	TASIKM	SMA	KP LENGKONG KABUPA	3206352005870003	toni.herlambang@acc.co.id	08222087642	sdh terdaftar
15901	ARIF BUDIMANLEO	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	18-Apr-1991	TASIKM	S1	KP BADAUPAHEH KABUP	3206241804310008	arif.leo@acc.co.id	08222089975	sdh terdaftar
15101	SANI HUBLOH	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	11-Apr-1994	TASIKM	SMA	UL HZ MUSTOFA CIBAPU	327801104940003	sani.hubloh@acc.co.id	08966230222	sdh terdaftar
14819	RONA RESMANA	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	14-Jan-1990	TASIKM	SMA	CIKADU TASIKMALAYA	3278051407300004	rona.resmana@acc.co.id	08221958062	
14813	YAYAN IRAWAN	TASIKMALAY AR HANDLING OFFICER	11-AUG-1992	CIAMIS	SMA	LINGK CIPADUNG BANU	3278031106320001	yayan.irawan@acc.co.id	08212875754	
13140	YANSEN KOBUBUN	MANADO AR REPOSSESSION OFFICER	24-Apr-1988	NUJON	S1	LINGKUNGAN III MANAD	717092404880006	yansen.kobubun@acc.co.id	08135646686	sdh terdaftar
17050	CHRISTIAN ALFRED LASUT	MANADO AR HANDLING OFFICER	18-Jul-1991	PARAKA	D3	JAGA IV KAB MINAHASA	710215180791-0000	christian.lasut@acc.co.id	0822-39244592	
16367	VALENTINO YOEI TENDAN	MANADO AR HANDLING OFFICER	19-Feb-1994	MANADI	0	LINGKUNGAN II MANAD	717091902340031	valentino.tendan@acc.co.id	082187272763	sdh terdaftar
16338	EPAFRAS TUODANG	MANADO AR HANDLING OFFICER	1-Jun-1994	MAYAU	S1	KEL LELEVI TERNATE	827102609330001	epafra.tuodang@acc.co.id	081343648701	sdh terdaftar
16200	REINHARD RAROMO	MANADO AR HANDLING OFFICER	27-Apr-1993	TOBELO	S1	TOBELOS KAB HALMAH	8201082704330002	reinhart.raromo@acc.co.id	082187671375	sdh terdaftar
15702	NEKITA OTTO TAROREH	MANADO AR HANDLING OFFICER	20-Mar-1991	TOMOH	D3	KEL VOLDOAN I LINGK	7173043003300001	nekita.taroreh@acc.co.id	082187113343	sdh terdaftar
15648	RIAN M. DERO	MANADO AR HANDLING OFFICER	3-Mar-1991	TERNAT	D3	KEL RUA TERNATE	8273010303300001	rian.dero@acc.co.id	08234722037	sdh terdaftar
15444	HESKI TURANG	MANADO AR HANDLING OFFICER	11-Jun-1988	REMBOK	S1	JAGA III KAB MINAHASA	71023060106880001	heski.turang@acc.co.id	08134076395	sdh terdaftar
15443	ISTARTO SUPIT	MANADO AR HANDLING OFFICER	6-Sep-1994	TOMOH	S1	JAGA I KAB MINAHASA	710230601068940001	istarto.supit@acc.co.id	0853393908075	sdh terdaftar
15033	DODDY WILLIAM SUMUAL	MANADO AR HANDLING OFFICER	08-OCT-1986	MANADI	SMA	LINGKUNGAN IV MANAC	7170610810880003	doddy.sumual@acc.co.id	08534261843	sdh terdaftar
15032	JOHN HENRY LEORENS	MANADO AR HANDLING OFFICER	1-Jul-1990	TOUTOL	D3	LINGKUNGAN VIII MANAC	7170707070300005	john.leorens@acc.co.id	085145064321	sdh terdaftar
14801	SYDNEY HARKNES JOSEPH	MANADO AR HANDLING OFFICER	12-NOV-1988	MOTOLU	D3	LINGKUNGAN IV MANAC	717061211880001	sydney.roning@acc.co.id	082251900336	sdh terdaftar
14800	JEFFRY TIYAROH	MANADO AR HANDLING OFFICER	24-Jul-1991	LEMBEA	S1	JAGA V KAB MINAHASA	7106012407910003	jeffry.tiyaroh@acc.co.id	082291772235	sdh terdaftar
12952	RUDI	SERANG AR HANDLING OFFICER	29-Sep-1991	SERANG	SMA	KP ULUNG TEBU KAB SE	3604272309910001	rudi.rudi@acc.co.id	085883023282	sdh terdaftar
12703	YANSHIR BENY NAQVAL	SERANG AR HANDLING OFFICER	12-NOV-1991	LEBAK	D3	KP VULANGSPU LEBAK	360201211810001	yanshir.naaval@acc.co.id	085946041160	sdh terdaftar

Gambar 3.32 Mendaftarkan Peserta Ujian SPPI

Setelah mendapatkan data yang diperlukan seperti nama lengkap, no ktp, tanggal lahir, alamat, pendidikan, no handphone, dan alamat email. Selanjutnya yang dilakukan penulis adalah mendaftar nama peserta yang belum mengikuti ujian SPPI dengan menginput data yang telah dikumpulkan tersebut. Penulis diminta untuk mendaftar peserta ujian SPPI untuk posisi *Account Receivable Repossession Officer* (ARRO) dan *Account Receivable Handling Officer* (ARHO) yang merupakan karyawan untuk melakukan penagihan kepada customer yang memiliki cicilan di ACC.

3. Membahas soal Ujian SPPI

Pada tahap ini penulis diminta untuk membahas soal ujian SPPI untuk posisi *Manager* dengan membaca modul SPPI.

PEMBAHASAN UJIAN SPPI DASAR MANAGERIAL

BAB AR MANAGEMENT

1. Jawaban : D

Akibat dari tidak melakukan AR Management adalah :

- Peningkatan early payment default (epd)
- Peningkatan non performing financing (npf)
- Pemburukan Cost of Credit (COC) / Net Credit Loss (NCL)
- Profit perusahaan tidak tercapai (halaman 3)

Berdasarkan soal, tercapainya profit perusahaan tidak termasuk dalam akibat dari tidak melakukan AR Management sehingga jawaban yang dipilih adalah D

2. Jawaban : C (pilihan jawaban salah)

Gambaran team AR Management :

- Representative Perusahaan
- Negosiator
- Penasihat Keuangan
- Ahli Psikologi
- Penagih Hutang
- Pendengar yang baik
- Professional Friend
- Motivator yang baik
- Customer Service
- Fraud Finder
- Profit Center
- Key Player (halaman 5)

Gambar 3.33 Pembahasan Ujian Manajerial SPPI

4. Konfirmasi Kehadiran Peserta Ujian SPPI

Sebelum dilaksanakan ujian SPPI, penulis diminta untuk mengkonfirmasi kehadiran peserta ujian dengan menghubungi pejabat cabang yang bersangkutan. Setelah menghubungi pejabat cabang, penulis juga akan mendistribusikan modul belajar dan link untuk pre-test ujian. Hasil dari konfirmasi kemudian di rekap ke dalam excell seperti contoh berikut ini :

No	NPK	Employee Name	Posisi	Atasan	Lokasi	Tanggal Ujian	Waktu Ujian	Konfirmasi Kehadiran	Membaca Modul	Hadir	Mengerjakan Pre Test	Nilai Pretest	
1	2299	Andi Kalaya	Ar Management Head	Evan Mendrofa	Medan I	Senin, 8/12/2019	09.00 - 12.00				YA	91%	
2	#####	Fansuri	Ar Handling Officer	Andi Kalaya	Medan I						TIDAK	0%	
3	7385	Faisal Bahri	Recovery Management Officer	Zulkifli	Medan II						TIDAK	0%	
4	7906	Daddy Lesmana	Ar Repossession Officer	Daniel Simarmata	Medan II						YA	68%	
5	#####	Harrys Fraidy Saragih	Ar Repossession Officer	Daniel Simarmata	Medan II						YA	56%	
6	#####	Ayer Sihite	Ar Handling Officer	Daniel Simarmata	Medan II						TIDAK	0%	
7	#####	Syarif Rahman Habeshan	Peoif	Zulkifli	Medan						TIDAK	0%	
8	#####	Max Anthony	Ar Handling Officer	Andi Kalaya	Medan I						YA	27%	
9	#####	Idris	Peoif	Zulkifli	Medan						TIDAK	0%	
10	#####	Nahason Panjaitan	Peoif	Zulkifli	Medan						TIDAK	0%	
11	#####	Fama Duhue Dachi	Peoif	Zulkifli	Medan					TIDAK AD KBR	TIDAK	0%	
12	#####	Julianus Harlandja	Peoif	Zulkifli	Medan						TIDAK	0%	
13	#####	Burhanuddin	Peoif	Zulkifli	Medan						TIDAK	0%	
14	#####	Yohan Hendrik Sahertian	Peoif	Zulkifli	Medan						TIDAK	0%	
15	#####	Eli Noyalis	Ar Handling Officer	Andi Kalaya	Medan I					RESIGN			
16	#####	Dendi Butarbutar	Recovery Management Officer	Daniel Simarmata	Medan II					TIDAK	0%		
17	9005	Jan Parman Rajagukguk	Ar Repossession Officer	Muhammad Munir	Medan III Binjai		14.30 - 17.00				YA	65%	
18	#####	Robinta Tarigan	Ar Repossession Officer	Muhammad Munir	Medan III Binjai						YA	97%	
19	#####	Luhut Limbong	Ar Handling Officer	Muhammad Munir	Medan III Binjai						RESIGN		
20	#####	Handrik Limbong	Peoif	Zulkifli	Medan						SDH LULUS	TIDAK	0%
21	#####	Arya Kurniawan	Ar Repossession Officer.Padang	Arif Hidayat	Padang						KRBT SAKIT	TIDAK	0%
22	#####	Harry Setiawan	Ar Handling Officer.Padang	Arif Hidayat	Padang						YA	73%	
23	#####	Rivano Aditya	Ar Repossession Officer.Padang	Arif Hidayat	Padang						YA	47%	
24	#####	Dori Walid Haryono	Ar Repossession Officer.Padang	Arif Hidayat	Padang						TIDAK	0%	
25	#####	Anggi Septia Wanda	Ar Handling Officer.Padang	Arif Hidayat	Padang						YA	72%	
26	#####	Teguh Wijaya	Ar Handling Officer.Padang	Arif Hidayat	Padang						YA	42%	
27	#####	#####	Ar Handling Officer	Andi Kalaya	Medan I	Rabu, 8/14/2019							

Gambar 3.34 Konfirmasi Kehadiran Peserta SPPI

5. Mengawas ujian SPPI

Setelah melakukan konfirmasi kehadiran, penulis juga diminta untuk mengawasi berlangsungnya ujian SPPI di ACC cabang Tangerang.

3.3.7 Membuat rekomendasi buku ACC Digilibrary

ACC *Digilibrary* merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk membaca buku secara online. Pada tahapan ini penulis diminta untuk menganalisa daftar peminjaman buku yang sering di pinjam serta memberikan judul buku yang direkomendasikan untuk pembuatan poster ACC *Digilibrary* di bulan Juli.

Judul Item	Jumlah Eksemplar	Kategori	Jumlah Halaman	Ukuran File	Pengarang	Penerbit	Bahasa	Negara
#Littlewarrior	1	Motivation & Self-Help	238	15 MB	Stella Olivia	Bhuana Ilmu Populer	IND	ID
100 Kata – Kata Motivasi	1	Motivation & Self-Help	104	1 MB	Andree	Markumi	IND	ID
20 Origami Hewan: Kreasi Baru yang	1	Reference & Dictionary	92	9 MB	Hadi Tahir	Gramedia Pustaka Utama	IND	ID
25 Amsal Dalam Perjanjian Baru	1	Christianity	58	5 MB	Ratih Maharani SIP. CH	Kanisius	IND	ID
25 Amsal Dalam Perjanjian Lama	1	Christianity	58	8 MB	Ratih Maharani SIP. CH	Kanisius	IND	ID
264 Resep Masakan Lezat Ikan Laut	1	Food, Drink & Cookbook	582	51 MB	Lilly T. Erwin	Gramedia Pustaka Utama	IND	ID
35 Destinations Travel Bucket List – I	1	Travel	218	43 MB	kompas klass	Kompas Penerbit Buku	IND	ID
5 Menit Meditasi untuk Public Speaki	1	Motivation & Self-Help	86	1 MB	Akbar Pratama	Bhuana Ilmu Populer	IND	ID
50 Resep Masakan Serba Ikan Rend	1	Food, Drink & Cookbook	112	17 MB	Lilly T. Erwin	Gramedia Pustaka Utama	IND	ID
86	1	Fiction & Literature	260	2 MB	Okky Madasari	Gramedia Pustaka Utama	IND	ID
A Poem I Wrote for You (A Poem with	1	Islam	196	10 MB	Adi K.	Elex Media Komputindo	ENG	ID
A Poem with Your Name	1	Poem & Short Story	196	12 MB	Adi K.	Elex Media Komputindo	ENG	ID

Gambar 3.35 Daftar Peminjaman Buku ACC *Digilibrary*



Gambar 3.36 Poster *Digilibrary*


3.3.8 Memastikan dan Merevisi Bank Soal

Bank Soal merupakan kumpulan kumpulan soal yang telah dibuat untuk mengukur kemampuan masing-masing karyawan di posisi yang berbeda dengan level yang juga berbeda. Pada tahap ini penulis diminta untuk membuat soal supaya menambah soal-soal yang sudah ada sebelumnya. Berikut merupakan soal yang telah penulis buat untuk dimasukkan ke dalam bank soal :

Level	Job Name	Job Name	Job Name	STATUS	Soal	A	B	C	D
1	CREDIT ANALYST			OK	Analisa Capacity konsumen dengan pekerjaan sebagai karyawan & profesi perhitungan minimal kapasitas sebagai	20% dari total pendapatan	25% dari total pendapatan	30% dari total pendapatan	35% dari total pendapatan
1	AR HANDLING OFFICER			OK	Apa hal-hal yang harus diketahui oleh petugas AR ketika akan melakukan penanganan	Saldo AR customer	Nomor rekening customer	Jumlah anak customer	Semua salah
1	AR REPOSSESSION OFFICER			OK	Apa hal-hal yang harus diketahui oleh petugas AR ketika akan melakukan penanganan	Saldo AR customer	Nomor rekening customer	Jumlah anak customer	Semua salah
1	RECOVERY MANAGEMENT OFFICER			OK	Apa hal-hal yang harus diketahui oleh petugas AR ketika akan melakukan penanganan customer?	Saldo AR customer	Nomor rekening customer	Jumlah anak customer	Semua salah
1	AR HANDLING OFFICER			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan
1	AR REPOSSESSION OFFICER			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan
1	RECOVERY MANAGEMENT OFFICER			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan
1	SALES OFFICER			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan
1	SALES SURVEY OFFICER			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan
1	BPKB CUSTODIAN			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan
1	CUSTOMER SERVICE OFFICER			OK	Apa yang dimaksud dengan komunikasi yang tepat?	menghabsikan banyak waktu dengan customer untuk masalah	melakukan komunikasi dengan bahasa sehari hari customer	curhat dengan customer	Berkomunikasi dengan standart yang di tentukan

Gambar 3.37 Bank Soal

3.3.9 Membuat project improvement ACC Starships



WHAT IS ACC STARSHIP?

ACC Star Internship, kown as ACC Starship, is one of our intensive development programs dedicated for undergraduates students from university whole over the world to experience the real adventurous career in financing industry.

WHAT FUNCTIONS?

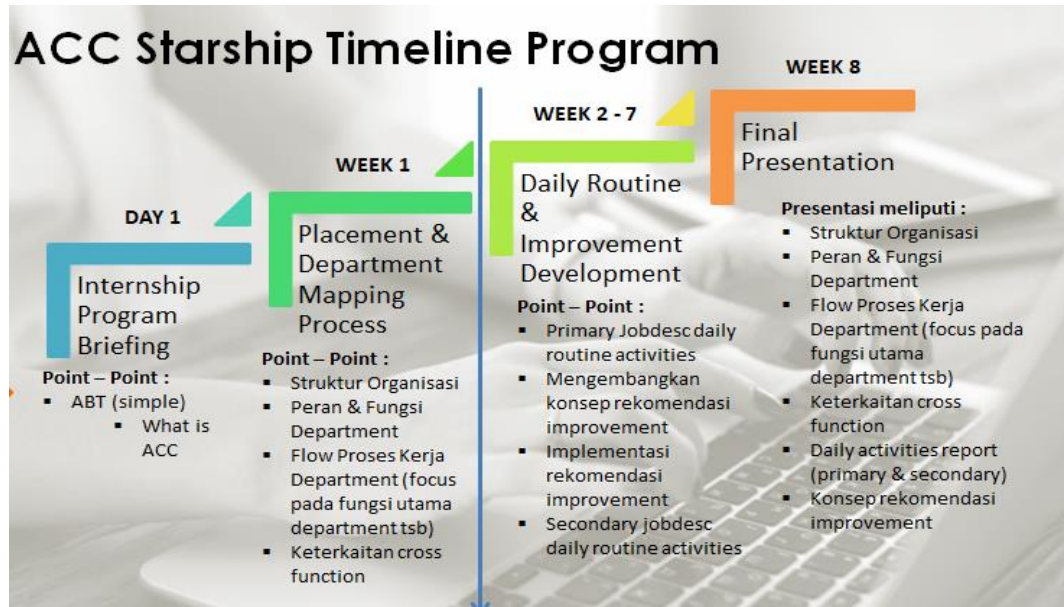
- Marketing / Sales
- Legal
- Human Capital
- Finance
- Operation Support
- IT
- Digital Development

WHEN & WHERE WILL THE PROGRAM START?

Start in June – Okt 2019

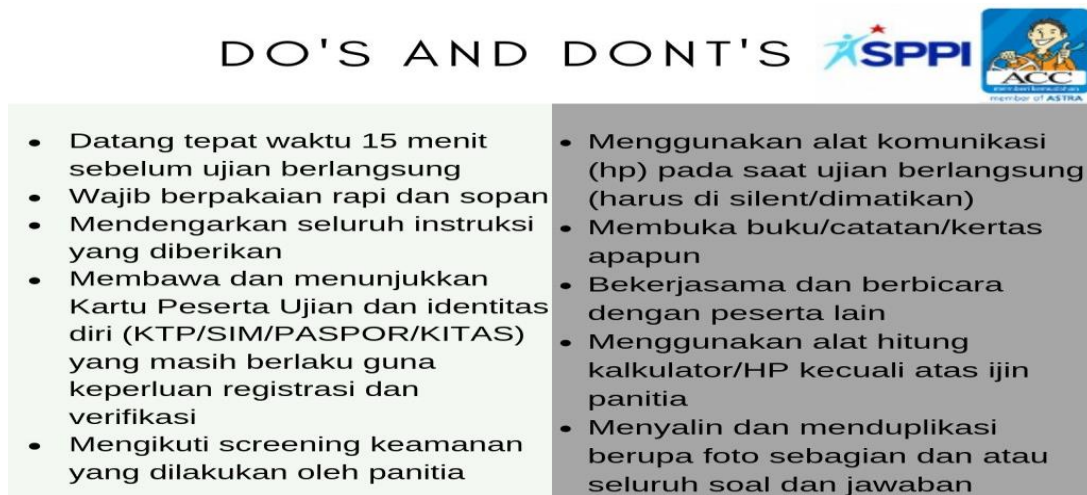
Placement :
ACC Head Office (Jl. TB. Simatupang No. 90, Jakarta Selatan)

Gambar 3.38 ACC Starship



Gambar 3.39 ACC Starship Timeline Program

Pada saat melakukan magang penulis diminta untuk membuat *project improvement* yang bertujuan untuk mempermudah atau memperbaiki proses bisnis yang ada di ACC. Disini penulis membuat *improvement* yaitu :



Gambar 3.41 Project Improvement

Pada saat penulis mengawasi ujian SPPI, penulis melihat terdapat bahwa aturan atau SOP dalam pelaksanaan ujian ini belumlah ada sehingga penulis tertarik untuk membuat

do's dan *dont's* dalam pelaksanaan ujian SPPI. Tujuan nya agar peserta maupun pengawas dapat lebih *aware* lagi terhadap pelaksanaan ujian SPPI.

3.3.10 Membuat power point mapping Departement LM

Pada saat melakukan praktek kerja magang, penulis diminta untuk mengerjakan *project* untuk di presentasikan kepada perusahaan. Disini penulis melakukan beberapa tahapan yaitu :

a) Membuat power point Mapping *Departement LM*

Pada tahapan ini penulis diminta untuk melakukan mapping atau wawancara singkat dengan semua orang yang ada di departemen *learning management*. Informasi yang harus penulis dapatkan yaitu mengenai : struktur organisasi di departement, peran dan fungsi departement, flow proses kerja *departement*, serta keterkaitan antar fungsi.



Gambar 3.40 Mapping Learning Management

b) Membuat power point Mapping *HC*

Pada saat melakukan magang penulis diminta untuk membuat *power point* untuk pembuatan video tentang *Human Capital* yang ada di ACC.

3.4 Kendala yang ditemukan

Selama melakukan magang di Astra Credit Companies selama 3 bulan lebih, penulis menemukan beberapa kendala sebagai berikut :

1. Pada saat penulis melakukan *mapping* untuk membuat modul, penulis merasa kesulitan karena tidak tau pasti gambaran yang jelas seperti apa yang terjadi di lapangan dan hanya mengandalkan materi PPT yang diberikan sehingga tidak bisa menggali lebih dalam untuk pembuatan modul.
2. Pada saat penulis mengkonfirmasi peserta kehadiran ujian SPPI, terdapat sedikit masalah yaitu lokasi ujian yang tiba-tiba berubah di hari ujian hal ini menyebabkan banyak peserta yang sudah konfirmasi hadir menjadi tidak hadir.
3. Pada saat penulis melakukan *reminder*, penulis harus mengingatkan berkali-kali mengenai ujian dan lain halnya.
4. Pada saat penulis harus mencari pengajar untuk membawakan materi *training*, penulis merasa kesulitan karena harus mencocokkan jadwal pengajar dengan *rundown* yang telah dibuat.

3.5 Solusi atas Kendala yang ditemukan

Selama melakukan magang di Astra Credit Companies selama 3 bulan lebih, penulis bisa memberikan solusi atas kendala yang dihadapi sebagai berikut :

1. Seharusnya proses *mapping* ke cabang yang penulis harus lakukan bisa dilaksanakan pada saat penulis sudah 1 bulan bekerja, untuk memaksimalkan penggalan informasi yang dilakukan di lapangan.
2. Harus lebih memperhatikan kembali jadwal ujian dan lokasi ujian yang ada sebisa mungkin agar jadwal tersebut sudah *fix* sehingga tidak akan mengalami perubahan.
3. Penulis berharap kedepannya perlu diadakan sistem *email blast* secara otomatis untuk reminder peserta agar penulis tidak perlu berulang-ulang menghubungi dan memberitahu peserta.
4. Memastikan calon pengajar memiliki bidang keahlian sesuai dengan topik *training* dan KPI tugas mengajar belum terpenuhi.